

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS
SENTOSA TRAYEK PUTUSSIBAU-PONTIANAK**

Laporan Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

GABRIEL KRISTIAN TO MERING

NPM : 15 02 15980



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
JUNI 2019**

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS
SENTOSA TRAYEK PUTUSSIBAU-PONTIANAK**

Laporan Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

GABRIEL KRISTIAN TO MERING

NPM : 15 02 15980



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
JUNI 2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS SENTOSA TRAYEK PUTUSSIBAU-PONTIANAK

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 18 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



(Gabriel Kristianto Mering)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS SENTOSA TRAYEK PUTUSSIBAU-PONTIANAK

Oleh:

GABRIEL KRISTIAN TO MERING

NPM : 15 02 15980

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, 18 Juli 2019

Pembimbing



(Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.)

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS SENTOSA TRAYEK PUTUSSIBAU-PONTIANAK



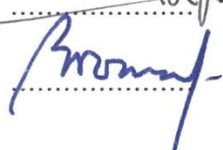


Oleh:

GABRIEL KRISTIANTO MERING

NPM. : 15 02 15980

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		18/7/2019
Anggota	: Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.		18/7/2019
Anggota	: Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		18/7/2019

“Mimpi bukan hal yang anda lihat dalam tidur anda, mimpi adalah hal-hal yang tidak membiarkan anda tidur”

“Jika kamu sedang mencari ide kreatif, keluarlah dan berjalan kaki. Malaikat berbisik kepada manusia, ketika dia pergi untuk berjalan kaki”

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

Orang tua, keluarga dan teman-teman.

Terima kasih telah menjadi bagian dari pencapaian ini.

KATA HANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, bimbingan dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat dengan lancar dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul **“EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS SENTOSA TRAYEK PUTUSSIBAU-PONTIANAK”** yang untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain kepada:

1. Ibu Sushardjanti Felasari, S.T., M.Sc.CAED., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T., selaku Kepala Laboratorium Transpotasi dan Koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi yang telah membantu dan membimbing proses administrasi Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mengajarkan berbagai macam ilmu pengetahuan dalam bidang teknik sipil selama kurang lebih 4 tahun ini.
6. Direktur PT. Sentosa Borneo Transportasi dan para pegawai Bus Sentosa, terima kasih atas izin yang diberikan serta informasi yang telah diberikan.

7. Bapak dan mama di rumah yang telah banyak membantu dalam segala hal, mendukung, mendoakan serta memberikan dorongan, semangat dan kasih sayang yang tiada henti.
8. Saudari berinisial A yang senantiasa memberi semangat dan kasih sayang tak kunjung lelah dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman kontrakan “PAK SARONO” Kosmas, Jeffry, Axel, dan Tommy yang telah memberikan hiburan setiap saat di saat jenuh mengerjakan skripsi di rumah.
10. Teman-teman kuliah Tantra Wibisono, Fhedra, dan Damar yang telah menjadi teman selama kuliah.
11. Teman-teman senasib sepenanggungan Teknik Sipil UAJY angkatan 2015 yang telah membantu proses pembelajaran di Universitas Atma Jaya Yogyakarta ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dalam penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kemajuan penulis di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 18 Juli 2019



Gabriel Kristianto Mering

NPM : 150215980

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA HANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Keaslian Tugas Akhir	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Angkutan Umum	7
2.2 Trayek Angkutan	8
2.3 Pelayanan Jasa	9
2.4 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan	10
2.5 Penelitian Terdahulu	11
 BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Kriteria Angkutan Umum	14
3.2 Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi	15
3.3 Pembagian Pelayanan Trayek	16
3.4 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum	18
3.4.1 Keamanan	19
3.4.2 Keselamatan	19
3.4.3 Kenyamanan	20
3.4.4 Keterjangkauan	21
3.4.5 Kesetaraan	21
3.4.6 Keteraturan	21
3.5 Konsep Kepuasan Penumpang	22
3.6 Sampel	23
3.7 Teori Uji Kuesioner	25
3.7.1 Membangun dan menggunakan Kuesioner	25
3.7.2 Uji Validitas	26

3.7.3 Uji Reliabilitas	27
3.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
3.8.1 Analisis Kesenjangan (GAP)	29
3.8.2 Analisis Kuadran	30
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Metode Pengumpulan Data	34
4.2 Langkah Penelitian	35
4.3 Jumlah Responden	35
4.4 Alat Bantu Penelitian	36
4.5 Metode Penelitian	36
4.6 Tempat dan Waktu Penelitian	38
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1 Umum	39
5.1.1 Atribut pertanyaan	39
5.2 Uji Pilot Awal	42
5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
5.3.1 Uji validitas dan uji reliabilitas tingkat kepentingan/harapan dan kepuasan/kinerja	45
5.4 Analisis Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kepuasan/Kinerja	48
5.5 Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan	67
5.6 Analisis Kuadran	75
5.6.1 Analisis kuadran pelayanan dari perusahaan	75
5.6.2 Analisis kuadran pelayanan dari pegawai	77
5.6.3 Analisis kuadran pelayanan dari pengemudi dan konduktor	79
5.6.4 Analisis kuadran fasilitas yang ditawarkan	81
5.6.5 Analisis kuadran secara keseluruhan kepuasan dan kepentingan	83
5.7 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	90
6.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan/Kinerja dan Kepentingan/Harapan	37
Tabel 5.1	Hasil Uji Pilot Validitas Tingkat Kepentingan/Harapan	43
Tabel 5.2	Hasil Uji Pilot Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan	43
Tabel 5.3	Hasil Uji Pilot Validitas Tingkat Kepuasan/Kinerja	44
Tabel 5.4	Hasil Uji Pilot Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja	44
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan/Harapan	46
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan	46
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan/Kinerja	47
Tabel 5.8	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja	47
Tabel 5.9	Hasil Kuesioner Kepentingan/Harapan Tingkat Pelayanan dari Perusahaan	48
Tabel 5.10	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan	50
Tabel 5.11	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai	50
Tabel 5.12	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai	52
Tabel 5.13	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	52
Tabel 5.14	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	54
Tabel 5.15	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang Ditawarkan	55
Tabel 5.16	Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang ditawarkan	57
Tabel 5.17	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Perusahaan	57
Tabel 5.18	Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Perusahaan	59
Tabel 5.19	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pegawai	59
Tabel 5.20	Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pegawai	61
Tabel 5.21	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	62
Tabel 5.22	Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	64
Tabel 5.23	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang Ditawarkan	64
Tabel 5.24	Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang Ditawarkan	66
Tabel 5.25	Kesesuaian Pelayanan dari Perusahaan	68
Tabel 5.26	Kesesuaian Pelayanan dari Pegawai	70
Tabel 5.27	Kesesuaian Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	72
Tabel 5.28	Kesesuaian Fasilitas yang Ditawarkan	73
Tabel 5.29	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dari Perusahaan	76
Tabel 5.30	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dari Pegawai	77

Tabel 5.31 Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	79
Tabel 5.32 Penilaian Analisis Kuadran Fasilitas yang Ditawarkan	81
Tabel 5.33 Penilaian Analisis Kuadran Secara Keseluruhan Kepuasan dan Kepentingan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Jalur Angkutan Umum Trayek Putussibau-Pontianak, Kalimantan Barat	3
Gambar 1.2	Angkutan Umum Bus Sentosa	3
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	32
Gambar 5.1	GAP Pelayanan dari Perusahaan	69
Gambar 5.2	GAP Pelayanan dari Pegawai	71
Gambar 5.3	GAP Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	73
Gambar 5.4	GAP Fasilitas yang Ditawarkan	74
Gambar 5.5	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan dari Perusahaan	76
Gambar 5.6	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan dari Pegawai	78
Gambar 5.7	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	80
Gambar 5.8	Grafik Analisis Kuadran Fasilitas yang Ditawarkan	82
Gambar 5.9	Grafik Analisis Kuadran Secara Keseluruhan Kepuasan dan Kepentingan	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	
Lampiran 1.1	Surat Ijin Penyebaran Kuesioner 96
Lampiran 2	
Lampiran 2.1	Surat Selesai Penelitian 97
Lampiran 3	
Lampiran 3.1	Formulir Kuesioner Penelitian 98
Lampiran 4	
Lampiran 4.1	Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan 103
Lampiran 4.2	Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai 104
Lampiran 4.3	Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan Konduktor 105
Lampiran 4.4	Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang Ditawarkan 106
Lampiran 5	
Lampiran 5.1	Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Perusahaan 107
Lampiran 5.2	Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pegawai 108
Lampiran 5.3	Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pengemudi dan Konduktor .. 109
Lampiran 5.4	Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang Ditawarkan 110
Lampiran 6	
Lampiran 6.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan 111
Lampiran 6.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai 112
Lampiran 6.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan Konduktor 113
Lampiran 6.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang Ditawarkan 114
Lampiran 7	
Lampiran 7.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Perusahaan 115
Lampiran 7.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pegawai 116

Lampiran 7.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	117
Lampiran 7.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang Ditawarkan	118
Lampiran 8		
Lampiran 8.1	Tabel Nilai r Produk Momen	119
Lampiran 9		
Lampiran 9.1	Hasil Kuesioner Uji Pilot Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan	120
Lampiran 9.2	Hasil Kuesioner Uji Pilot Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai	121
Lampiran 9.3	Hasil Kuesioner Uji Pilot Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	122
Lampiran 9.4	Hasil Kuesioner Uji Pilot Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang Ditawarkan	123
Lampiran 10		
Lampiran 10.1	Hasil Kuesioner Uji Pilot Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Perusahaan	124
Lampiran 10.2	Hasil Kuesioner Uji Pilot Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pegawai	125
Lampiran 10.3	Hasil Kuesioner Uji Pilot Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	126
Lampiran 10.4	Hasil Kuesioner Uji Pilot Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang Ditawarkan	127
Lampiran 11		
Lampiran 11.1	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan	128
Lampiran 11.2	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai	130
Lampiran 11.3	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	132
Lampiran 11.4	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang Ditawarkan	134
Lampiran 12		
Lampiran 12.1	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Perusahaan	136
Lampiran 12.2	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pegawai	138
Lampiran 12.3	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	140
Lampiran 12.4	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang Ditawarkan	142
Lampiran 13		
Lampiran 13.1	Dokumentasi Bus Sentosa dan Pengisian Kuesioner	144

INTISARI

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS SENTOSA TRAYEK PUTUSSIBAU-PONTIANAK, Gabriel Kristianto Mering, NPM : 15 02 15980, Tahun 2019, Bidang : Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma jaya Yogyakarta

Kapuas Hulu merupakan salah satu daerah otonom tingkat II di bawah provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah 29.842 km² dan memiliki jumlah penduduk sebesar 277.556 jiwa. Ibukota kabupaten ini terletak di Putussibau. Jarak dari Kota Putussibau ke Kota Pontianak kurang lebih 571 km dengan waktu tempuh 11-12 jam. Kota Pontianak adalah ibukota provinsi Kalimantan Barat. Kota ini dikenal sebagai kota khatulistiwa. Sebagian besar masyarakat Kota Pontianak merupakan pendatang dari berbagai daerah. Dari banyaknya pendatang, masyarakat Kapuas Hulu merupakan salah satu pendatang yang bertujuan ke Kota Pontianak untuk melanjutkan pendidikan dan mencari pekerjaan. Salah satu angkutan umum terutama Bus Sentosa yang difasilitasi TV, DVD, kipas angin, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa bus ini. Berdasarkan latar belakang maka penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan umum Bus Sentosa trayek Putussibau-Pontianak.

Penelitian ini dilakukan pertama dengan uji pretes (*pretest*) dan uji pilot awal dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 20 penumpang Bus Sentosa. Untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan reliabel maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner yang telah diuji valid dan reliabel dapat disebarkan kepada 80 penumpang Bus Sentosa, setelah disebarkan data direkap dengan skala *Likert* (bobot skor) dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data selanjutnya yaitu menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang terdiri dari analisis kesenjangan (GAP), analisis kesesuaian, dan analisis dengan diagram kartesius.

Dari hasil analisis yang dilakukan terdapat atribut yang harus dipertahankan dan ditingkatkan. Atribut yang dipertahankan adalah armada yang digunakan merupakan kendaraan layak pakai, keberangkatan dan kedatangan selalu tepat waktu, pegawai selalu ramah dan sopan saat melayani konsumen, ketelitian dan ketepatan pegawai dalam pembelian tiket, dan bus selalu dalam keadaan bersih. Atribut yang ditingkatkan adalah tarif angkutan sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan, ketanggapan pegawai Bus Sentosa terhadap penumpang, pegawai selalu merespon keluhan penumpang, TV dan DVD untuk menghibur penumpang selama perjalanan.

Kata kunci : Bus Sentosa, Kualitas Pelayanan, Validitas, Reliabilitas, Pretes (*Pretest*), Pilot Awal dan *Importance Performance Analysis*.